

บรรณานุกรม

- กรรณิกา กาวิวงศ์. 2549. การประเมินผลงานด้านสุขภาพจิตชุมชนของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน อำเภอเชียงแสน จังหวัดเชียงราย. เชียงใหม่ : วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ดวงใจ หนูโสด. 2552. “ทำไมองค์กรจึงจำเป็นต้องมีการนำ Balanced Scorecard มาใช้”. [ระบบออนไลน์]. แหล่งที่มา <http://portal.in.th/inno-doung/pages/1257> (20 กันยายน 2554).
- ธงชัย สันติวงษ์. 2536. การบริหารงานบุคคล. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช.
- บุญชม ศรีสะอาด. 2545. วิธีการสร้างสถิติสำหรับการวิจัย. พิมพ์ครั้งที่ 6. กรุงเทพฯ : สุวีริยาสาส์น.
- ประพันธ์ แสงเนติธรรม. 2545. การประเมินผลงานด้านการให้บริการประชาชนของสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงใหม่ สาขาสันป่าตอง. เชียงใหม่ : วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ปริญญา นรมาศย์. 2552. “Balance Scorecard กับการใช้ในระบบราชการไทย”. [ระบบออนไลน์]. แหล่งที่มา <http://www.learners.in.th/blogs/posts/248548> (10 สิงหาคม 2554).
- สุสดี รุมาคม. 2551. การประเมินการปฏิบัติงาน. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- พสุ เดชะรินทร์. 2545. เส้นทางจากกลยุทธ์สู่การปฏิบัติด้วยการใช้ Balance Scorecard. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- มหาวิทยาลัยพายัพ สาขาวิชาการตลาด. 2548. “ทฤษฎีการจูงใจ”. [ระบบออนไลน์]. แหล่งที่มา <http://mkpayap.payap.ac.th/course/mk210/f3.3.htm> (16 กันยายน 2554).
- มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ คณะกรรมการติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลของมหาวิทยาลัย. 2552. “รูปแสดงแผนภาพ BSC (Balanced Scorecard)”. [ระบบออนไลน์]. แหล่งที่มา <http://www.council.cmru.ac.th/gaoemru/index/index.php#> (20 กันยายน 2554).
- วรรณาด มานิตย์. 2546. การเปรียบเทียบการรับรู้ความยุติธรรมในการประเมินผลงานของพนักงานสตรีระดับปฏิบัติการที่มีลักษณะทางชีวสังคม และความเข้าใจในระบบการประเมินผลงานแตกต่างกันในบริษัทอิเล็กทรอนิกส์ เขตนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ จังหวัดลำพูน. เชียงใหม่ : วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- วิทยา สงวนศิลป์. 2548. การประเมินผลงานของเทศบาลตำบลสันกำแพง อำเภอสันกำแพง จังหวัดเชียงใหม่. เชียงใหม่ : วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ศิริชัย กาญจนวาสี. 2547. ทฤษฎีการประเมิน. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

- สมศักดิ์ คำริชอบ. 2540. “การประเมินผลการปฏิบัติงาน. เอกสารประกอบการบรรยายวิชา รศ. 720”. กรุงเทพฯ : คณะรัฐประศาสนศาสตร์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. (เอกสารอัดสำเนา).
- สมเกียรติ มาตยาบุญ. 2541. การศึกษาระบบการประเมินผลงานของพนักงาน องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย จังหวัดเชียงใหม่. เชียงใหม่ : วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- สุเมธ วงศ์บุญชัย. ม.ป.ป. “การประเมินผลการปฏิบัติงานเพื่อการพัฒนาบุคคล”. กรุงเทพฯ : สถาบันพัฒนานักบริหาร. (เอกสารอัดสำเนา).
- เสนาะ ดิยาว. 2532. การบริหารงานบุคคล. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สำนักงานปลัดกระทรวงการคลัง. 2552. “หลักเกณฑ์และวิธีการประเมินผลการปฏิบัติราชการของข้าราชการพลเรือนสามัญ”. [ระบบออนไลน์]. แหล่งที่มา <http://palad.mof.go.th/ind53/3.pdf> (20 กันยายน 2554).
- หทัยทิพย์ มงคลสวัสดิ์. 2540. ระบบการประเมินผลงานของพนักงานโรงไฟฟ้าแม่เมาะ จังหวัดลำปาง. เชียงใหม่ : วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- อมรรตน์ ปัญญาณะ. 2542. การประเมินผลงานของโรงเรียนอนุบาลจิตโรภาส อำเภอแมริม จังหวัดเชียงใหม่. เชียงใหม่ : วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- อรสา โพธิ์พุกษ์. 2544. ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความยุติธรรมของการประเมินผลงานและความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานในวิทยาลัยเอกชน. เชียงใหม่ : วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- Beach, Dale S. 1980. **Personnel: The Management of People at Work**. New York : MacMillan Publishing Co. Inc.
- Herzberg, Frederick. 1959. **The Motivation to Work**. New York : Wiley.
- McFarland, Dalton E. 1969. **Personnel Management : Theory and Practice**. The United States of America : The Macmillan Company.
- Suree. 2554. “บาลานซ์ สกอร์การ์ด”. [ระบบออนไลน์]. แหล่งที่มา <http://puyjub.blogspot.com/> (20 กันยายน 2554).
- Werther, William B. 1990. **Canadian Human Resource Management**. Toronto: McGraw-Hill.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

แบบสอบถาม

แบบสอบถาม

ความคิดเห็นในการนำระบบการประเมินผลแบบ

BALANCED SCORECARD มาใช้ในการประเมินผลงานของผู้บริหาร
ระดับผู้อำนวยการ ในสำนักงาน อธิการบดี มหาวิทยาลัยแม่โจ้ จังหวัดเชียงใหม่

แบบสอบถามชุดนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาวิจัย ตามหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการทั่วไป คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยแม่โจ้ เพื่อศึกษาความคิดเห็นในการนำระบบการประเมินผลแบบ BALANCED SCORECARD มาใช้ในการประเมินผลงานของผู้บริหารระดับผู้อำนวยการ ในสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยแม่โจ้ จังหวัดเชียงใหม่

- คำชี้แจง** แบบสอบถามชุดนี้แบ่งออกเป็น 4 ส่วน คือ
- ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
- ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับระบบการประเมินผลแบบ BSC
- ประเมิน 4 มิติ ได้แก่
- มิติด้านพันธกิจ
- มิติด้านคุณภาพการให้บริการ
- มิติด้านประสิทธิภาพ
- มิติด้านการบริหารจัดการ
- ส่วนที่ 3 วิธีการประเมินผลงานแบบ BSC
- ส่วนที่ 4 ข้อคำถามในการสัมภาษณ์

หมายเหตุ :

Balanced Scorecard (BSC) เป็นเครื่องมือซึ่งเกิดจากแนวความคิดที่ช่วยองค์กรในการแปลงจากกลยุทธ์ให้เป็นการปฏิบัติ โดยเริ่มต้นที่วิสัยทัศน์ ภารกิจ และกลยุทธ์ขององค์กรซึ่งเป็นขั้นตอนของการกำหนดปัจจัยสำคัญต่อความสำเร็จ และจากนั้นก็เป็นการสร้างดัชนีวัดผลสำเร็จ (Key Performance Indicators) ขึ้น เพื่อเป็นตัวบ่งชี้ถึงเป้าหมายและใช้วัดผลการดำเนินงานในส่วนที่สำคัญต่อกลยุทธ์ จึงถือได้ว่า BSC เป็นระบบการวัดผลการดำเนินงานที่ถ่ายทอดวิสัยทัศน์และกลยุทธ์ขององค์กรสู่การปฏิบัติ และสะท้อนการดำเนินงานในมุมมอง 4 ด้านหลัก คือ ด้านพันธกิจ ด้านคุณภาพการให้บริการ ด้านประสิทธิภาพ ด้านการบริหารจัดการ

แบบสอบถาม

เรื่อง ความคิดเห็นในการนำระบบการประเมินผลแบบ
BALANCED SCORECARD มาใช้ในการประเมินผลงานของผู้บริหาร
ระดับผู้อำนวยการ ในสำนักงาน อธิการบดี มหาวิทยาลัยแม่โจ้ จังหวัดเชียงใหม่

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

คำชี้แจง กรุณาใส่เครื่องหมาย ✓ ลงใน ☐ ที่ตรงกับข้อมูลของท่าน

1. เพศ
 - 1.1 ☐ ชาย
 - 1.2 ☐ หญิง
2. อายุ
 - 2.1 ☐ ต่ำกว่า 40 ปี
 - 2.2 ☐ 41 - 45 ปี
 - 2.3 ☐ 46 - 50 ปี
 - 2.4 ☐ 51 - 55 ปี
 - 2.5 ☐ 56 - 60 ปี
3. สถานภาพ
 - 3.1 ☐ โสด
 - 3.2 ☐ สมรส
 - 3.3 ☐ หย่าร้าง
 - 3.4 ☐ หม้าย
4. ระดับการศึกษา
 - 4.1 ☐ ปริญญาตรี
 - 4.2 ☐ ปริญญาโท
 - 4.3 ☐ สูงกว่าปริญญาโท
5. รายได้ประจำเดือน (รวมเงินประจำตำแหน่ง)
 - 5.1 ☐ ต่ำกว่า 30,000 บาท
 - 5.2 ☐ 30,001 - 35,000 บาท
 - 5.3 ☐ 35,001 - 40,000 บาท
 - 5.4 ☐ มากกว่า 40,001 บาท
6. ประสบการณ์ในการทำงาน
 - 6.1 ☐ ต่ำกว่า 20 ปี
 - 6.2 ☐ 21 - 30 ปี
 - 6.3 ☐ 31 - 40 ปี

ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับระบบการประเมินผลแบบ BSC

คำชี้แจง : มีระดับความคิดเห็นให้เลือก 5 ระดับ โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่ท่าน
เห็นว่าตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุดเพียงช่องเดียว

หัวข้อการประเมิน	เห็นด้วย อย่างยิ่ง (5)	เห็น ด้วย (4)	ไม่แน่ใจ (3)	ไม่เห็น ด้วย (2)	ไม่เห็น ด้วยอย่าง ยิ่ง (1)
มิติการประเมินมี 4 มิติประกอบด้วย					
1. มิติด้านพันธกิจ					
- ความสำเร็จตามยุทธศาสตร์หน่วยงาน					
- ความสำเร็จตามคำรับรองการปฏิบัติราชการ					
- การนำนโยบายจากหน่วยงานสู่การปฏิบัติ					
- การกำกับดูแลตนเองที่ดี					
2. มิติด้านคุณภาพการให้บริการ					
- ความพึงพอใจของบุคลากรในหน่วยงาน					
- ความพึงพอใจของบุคลากรนอกหน่วยงาน (คณะ/สำนัก/นักศึกษา/บุคคลภายนอกที่มาติดต่อ งาน)					
3. มิติด้านประสิทธิภาพ					
- ความสามารถในการดำเนินงานที่กำหนดไว้ ตามแผน					
- ความสามารถในการใช้จ่ายทรัพยากรอย่าง คุ้มค่า					
- ระดับความสำเร็จของการบริหารความเสี่ยง					
4. มิติด้านการบริหารจัดการ					
- ความมีวิสัยทัศน์ ความสามารถในการ คาดการณ์และการตัดสินใจ					
- ความสามารถในการเป็นผู้นำ					

หัวข้อการประเมิน	เห็นด้วย อย่างยิ่ง (5)	เห็น ด้วย (4)	ไม่แน่ใจ (3)	ไม่เห็น ด้วย (2)	ไม่เห็น ด้วยอย่าง ยิ่ง (1)
- ความสามารถในการวางแผนและจัดระบบงาน เพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ในหน่วยงาน					
- ความสามารถในการถ่ายทอดและสอนงาน					
- ความรอบรู้และความเข้าใจงานในหน้าที่และ งานอื่นที่เกี่ยวข้อง					
- ความสามารถและความเหมาะสมในการ แก้ไขปัญหา					
- ความอดทนในการทำงาน ไม่ย่อท้อต่อ อุปสรรคและปัญหา					
- การเป็นตัวอย่างที่ดีในการปฏิบัติงาน					
- การปฏิบัติตามจรรยาบรรณ นโยบาย ข้อบังคับ กฎระเบียบและวินัยของวิชาชีพ/ มหาวิทยาลัย					
- การสนับสนุนและดำเนินการให้ ผู้ใต้บังคับบัญชาได้พัฒนาทักษะความสามารถ อย่างเต็มที่แล้วแต่เพียง					
- ความเหมาะสมในการมอบหมาย กำกับ ดูแล ตรวจสอบ ติดตาม ให้คำแนะนำ ปรับปรุง แก้ไข ในเรื่องต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการกิจของหน่วยงาน					

ส่วนที่ 3 วิธีการประเมินผลงานแบบ BSC

คำชี้แจง : มีระดับความคิดเห็นให้เลือก 5 ระดับ โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่ท่าน
เห็นว่าตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุดเพียงช่องเดียว

หัวข้อการประเมิน	เห็นด้วย อย่างยิ่ง (5)	เห็น ด้วย (4)	ไม่แน่ใจ (3)	ไม่เห็น ด้วย (2)	ไม่เห็น ด้วยอย่าง ยิ่ง (1)
1. การนำวิธีการประเมินผลแบบ BSC มาใช้ในการ ประเมินผลงานของระดับผู้อำนวยการกอง ใน สำนักงานอธิการบดี					
2. ก่อนที่จะมีการประเมินผลงาน ควรมีการชี้แจง ถึงวัตถุประสงค์และวิธีการประเมินผลงานทุก ครั้ง					
3. ควรนำผลจากการประเมินผลงานมาใช้ ประกอบในการพัฒนาคุณภาพงาน					
4. ควรมีการประเมินผลงานที่เป็นระบบโดยการ จัดให้มีคู่มือและแบบฟอร์ม					
5. ควรมีการกำหนดช่วงเวลาที่เหมาะสมในการ ประเมินผลการปฏิบัติงาน					
6. ควรให้ฝ่ายบุคคลส่วนกลางเป็นผู้วางระบบการ ประเมินผลการปฏิบัติงาน					
7. ควรมีการประเมินผลการปฏิบัติงานปีละ 1 ครั้ง					
8. วิธีการประเมิน ควรมีการประเมินตนเองและ ผู้บังคับบัญชาประเมิน					
9. หลังจากมีการประเมินผลงานแล้ว ผู้บังคับบัญชา ควรมีการแจ้งผลการประเมินให้ ทราบ					

หัวข้อการประเมิน	เห็นด้วย อย่างยิ่ง (5)	เห็น ด้วย (4)	ไม่แน่ใจ (3)	ไม่เห็น ด้วย (2)	ไม่เห็น ด้วยอย่าง ยิ่ง (1)
10. เมื่อผู้ถูกประเมินทราบผลการประเมินแล้วจะ ช่วยให้ผู้ถูกประเมินนำผลมาพัฒนาตนเอง					
11. การนำหลักธรรมาภิบาลมาใช้ในการบริหาร (ประกอบด้วย : 1.หลักประสิทธิผล 2.หลักประสิทธิภาพ 3.หลักการตอบสนอง 4.หลักการรับผิดชอบ 5.หลักความโปร่งใส 6.หลักการมีส่วนร่วม 7.หลักการกระจาย อำนาจ 8.หลักการนิติธรรม 9.หลักความเสมอภาค 10.หลักมุ่งฉันทามติ)					

- ส่วนที่ 4 ข้อคำถามในการสัมภาษณ์
- ข้อคิดเห็นต่อวิธีการประเมินแบบ BSC
- 1. ประชุมคณะกรรมการที่แต่งตั้ง
 - 2. ชี้แจงเกี่ยวกับการประเมินผล
 - 3. ทำการประเมิน
 - 4. รวบรวมและสรุป
 - 5. ประชุมคณะกรรมการเกี่ยวกับผลการประเมิน
 - 6. มอบหมายให้คณะกรรมการแจ้งผลการประเมิน โดยอาจมีการแลกเปลี่ยนความคิดเห็น
 - 7. ทำการประกาศผู้ที่มีผลการประเมินสูงสุด

ส่วนที่ 5 ข้อเสนอแนะ

ท่านคิดว่าควรมีข้อเสนอแนะในการแก้ไขหรือปรับปรุงเกี่ยวกับการประเมินผลแบบ BSC ของ
ผู้อำนวยการกอง ในสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยแม่โจ้ อย่างไร

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบพระคุณทุกท่านที่สละเวลาในการตอบแบบสอบถาม

ภาคผนวก ข

ประวัติผู้วิจัย



ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ - สกุล

นางโสภา สุทธิยุทธ์

เกิดเมื่อ

8 กุมภาพันธ์ 2511

ประวัติการศึกษา

พ.ศ. 2529 ประกาศนียบัตรวิชาชีพ โรงเรียนศรีธนาพณิชยการเชียงใหม่
จังหวัดเชียงใหม่

พ.ศ. 2531 ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง วิทยาลัยอาชีวศึกษาเชียงใหม่
จังหวัดเชียงใหม่

พ.ศ. 2535 ปริญญาตรี สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล วิทยาเขตภาคพายัพ
จังหวัดเชียงใหม่

พ.ศ. 2551 ปริญญาโท มหาวิทยาลัยแม่โจ้ จังหวัดเชียงใหม่

ประวัติการทำงาน

พ.ศ. 2532 - 2540 เจ้าหน้าที่ฝ่ายสินเชื่อ บริษัท สยามยามาฮ่า จำกัด
สาขาเชียงใหม่

พ.ศ. 2540 - 2549 ลูกจ้างชั่วคราว สังกัด กองกิจการนักศึกษา
สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยแม่โจ้ จังหวัด
เชียงใหม่

พ.ศ. 2549 - 2553 พนักงานประจำสำนักงาน 2 สังกัด กองกิจการ
นักศึกษา สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยแม่โจ้
จังหวัดเชียงใหม่

พ.ศ. 2553 - ปัจจุบัน บุคลากร สังกัด กองการเจ้าหน้าที่ สำนักงาน
อธิการบดี มหาวิทยาลัยแม่โจ้ จังหวัดเชียงใหม่

